



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN

288564

MERCADOTECNIA VETERINARIA

"ELEMENTOS DE MERCADOTECNIA EN APOYO
DEL EJERCICIO PROFESIONAL EN:
UNA CLINICA VETERINARIA DE PEQUEÑAS ESPECIES
UBICADA EN EL MUNICIPIO DE COACALCO,
ESTADO DE MEXICO"

TRABAJO DE SEMINARIO

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

MEDICA VETERINARIA ZOOTECNISTA

P R E S E N T A :

PATRICIA TADILLO DE LA SOTA

ASESOR: M.V.Z. SERGIO CORTES Y HUERTA



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**- FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES**



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

U. P. A. M.
FACULTAD DE ESTU-
SUPERIORES CUAUTITLAN



DEPARTAMENTO DE
EXAMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN
P R E S E N T E

ATN: Q. Ma. del Carmen García Mijares
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuautitlán, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario:

Mercadotecnia Veterinaria. Elementos de Mercadotecnia en apoyo
del ejercicio profesional en una Clínica Veterinaria de pequeñas
especies en el municipio de Coacalco, Estado de México.

que presenta la pasante: Patricia Tadillo De la Sota
con número de cuenta: 9460709-9 para obtener el título de:
Médica Veterinaria Zootecnista

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXÁMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VISTO BUENO.

A T E N T A M E N T E

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 20 de octubre de 2000

MODULO	PROFESOR
<u>I</u>	<u>MVZ Arturo Velazco Morales</u>
<u>II</u>	<u>M.C Luis Fernández Zorrilla</u>
<u>IV</u>	<u>MVZ Sergio Cortés y Huerta</u>

FIRMA

AGRADECIMIENTOS

A MIS PADRES: POR SU APOYO A LO LARGO DE MI CARRERA.

A MIS HERMANOS: POR TODO SU APOYO Y CONSEJOS.

A TODAS AQUELLAS PERSONAS QUE COLABORARON DE ALGUNA FORMA EN LA ELABORACIÓN DE ÉSTE TRABAJO.

AL M.V.Z SERGIO CORTES Y HUERTA: POR SU ACERTADA COLABORACIÓN EN LA ASESORÍA DE ESTE TRABAJO.

DEDICATORIA

**A MIS PADRES: CON PROFUNDO AMOR Y
AGRADECIMIENTO.**

**A MIS HERMANOS: POR SER UN EJEMPLO A SEGUIR Y
CREER EN MI.**

**A MI NOVIO FERNANDO. POR SER PARTE DE MI VIDA Y
APOYARME EN TODO MOMENTO.**

INDICE

INTRODUCCION

1.	Definición del proyecto.....	1
1.1.	Misión	2
1.2.	Visión	3
1.3.	Organigrama	4
1.4.	Descripción de puestos por área de resultados	5
1.5.	Descripción del área de trabajo	8
2.	Análisis situacional.....	11
2.1	Entorno externo	11
2.2	Identificación de problemas y oportunidades	14
2.3	Entorno interno	28
2.4	Identificación de fuerzas y áreas de mejora	30
3.	Objetivos y estrategias	31
4.	Estado de resultados	35
5.	Conclusiones	36
6.	Bibliografía.....	38

INTRODUCCIÓN.

La mayoría de las personas que adquieren una mascota, no saben que igualmente adquieren una serie de responsabilidades que con una adecuada orientación y dedicación pueden solventar adecuadamente.

A lo largo de la historia, el hombre ha tenido una fuerte interrelación con los animales, creándose vínculos muy sólidos entre ambos, ya sea como compañeros que consolidan su sociedad y como ayudante de trabajo; además de brindarnos beneficios psicosociales.

El objetivo de establecer una clínica veterinaria es la de satisfacer las necesidades del municipio de Coacalco, debido a que la mayoría de los consultorios ya existentes no cuentan con una gama de productos y servicios lo suficientemente amplia para satisfacer al consumidor objetivo de nuestra rama en la zona.

El ejercicio profesional de mi persona estará regida por la vocación de ofrecer salud y bienestar a las mascotas de mi público objetivo y manejando como filosofía personal de vida y profesional la de entregar calidad en todas mis acciones, incluyendo en esto honestidad, ética y profesionalismo, esforzándome para nunca perder el gozo que me otorga el ejercicio profesional.

En el presente trabajo se pretende mostrar los problemas y oportunidades que orientan la decisión de establecer una clínica veterinaria en una zona determinada, para que esta microempresa genere los beneficios que le permitan no sólo mantenerse sana, sino incluso crecer en el mediano y largo plazo, convirtiéndose así en un factor más del desarrollo de mi comunidad, generando empleos para la zona y por supuesto productos y beneficios que necesariamente deberán fluir en la economía del municipio y sus zonas aledañas.

1. DEFINICION DEL PROYECTO

El presente trabajo pretende mostrar el establecimiento administrativo, contable, comercial y profesional de una clínica veterinaria, ya que de la solidez y coherencia de estas bases dependerá el éxito o fracaso de cualquier proyecto de inversión de los profesionales independientes de cualquier área y todo emprendedor en general.

1.1

MISIÓN

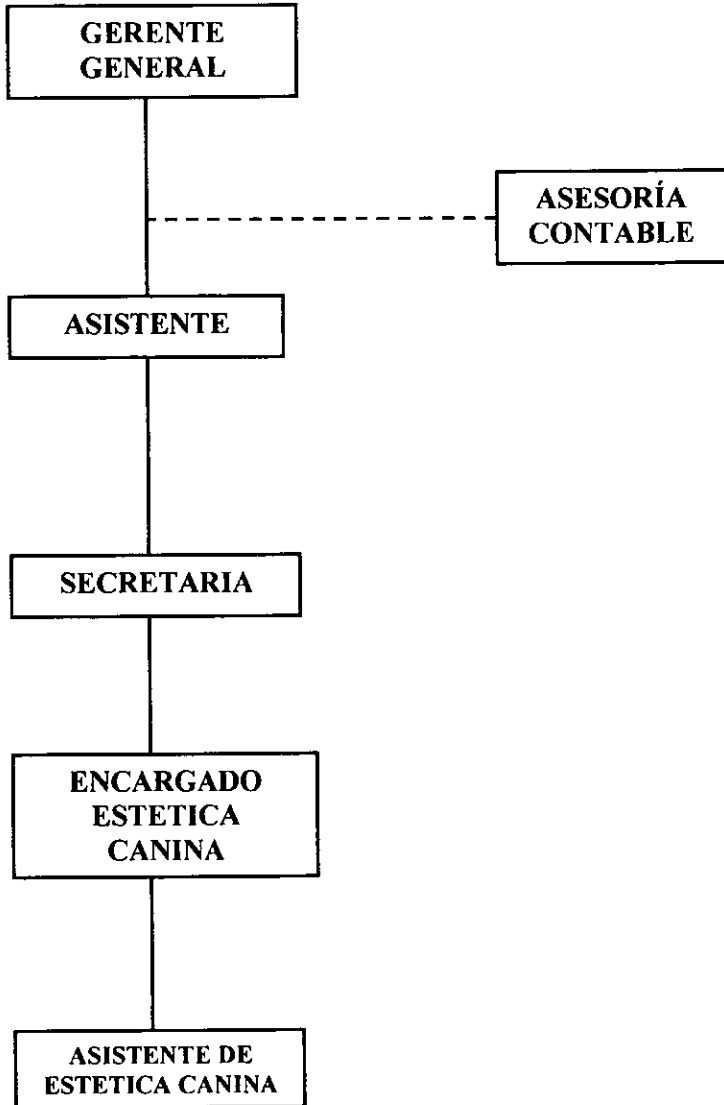
Contribuir con la sociedad buscando el bienestar de sus mascotas, proporcionando un ambiente de calidad y confiabilidad para la conservación de su salud.

1.2

VISIÓN

Consolidar una clínica que brinde un servicio integral al público siendo reconocida en la zona de Coacalco por su confiabilidad y profesionalismo.

1.3 ORGANIGRAMA



1.4 DESCRIPCION DE PUESTOS POR AREA DE RESULTADOS.

PUESTO: GERENTE GENERAL.

AREAS DE RESULTADOS	RESPONSABILIDADES
MEDICA	Atención directa a clientes, recepción del paciente para consulta, diagnóstico, programas preventivos, tratamiento, cirugía y asesoramiento.
ADMINISTRACION	Establecimiento de normas, políticas y procedimientos. Supervisión del control de inventarios y autorización de compras. Control de gastos internos. Autorización y emisión de fondos para pagos y relaciones públicas. Planeación, organización y control de actividades a corto, mediano y largo plazo.
DESARROLLO	Asesoría y capacitación al personal. Capacitación continua. Formar parte de la asociación de la zona. Planeación y desarrollo de estrategias de motivación al personal. Fomento del trabajo en equipo.
MERCADOTECNIA	Soporte a las campañas de salubridad, visitas y platicas a escuelas y otras instituciones. Desarrollo de estrategias de mercado.

PUESTO: ASISTENTE.

AREAS DE RESULTADOS	RESPONSABILIDADES
MEDICA	Recepción y manejo de pacientes. Aplicación de medicamentos. Ayudantes de cirugías. Atención de clientes. Visitas domiciliarias. Monitoreo de pacientes.
ADMINISTRACION	Apoyo en el desarrollo de planes de trabajo. Autorización por ausencia. Supervisión en el desarrollo de expedientes. Toma de decisiones por ausencia.
DESARROLLO	Capacitación. Asesoría al personal.
MERCADOTECNIA	Apoyo en el desarrollo de estrategias de mercado.

PUESTO: SECRETARIA.

AREAS DE RESULTADOS	RESPONSABILIDAD
ADMINISTRACION	Recepción de clientes, control de agenda, descarga de información, llenado de expedientes, control de citas, cobranza, facturación, pago a proveedores, recepción de material y atención telefónica.

PUESTO: ENCARGADO DE ESTETICA CANINA

AREAS DE RESULTADOS	RESPONSABILIDADES
ESTETICA CANINA	Corte de pelo, limpieza de glándulas anales, limpieza de oídos.

PUESTO: ASISTENTE DE ESTETICA CANINA.

AREA DE RESULTADOS	RESPONSABILIDADES
ASISTENTE DE ESTETICA E INTENDENCIA	Apoyo en baño, secado y cepillado del animal. Limpieza de la clínica.

PUESTO: CONTADOR.

AREA DE RESULTADOS	RESPONSABILIDADES
ASESOR CONTABLE	Asesoría y control contable y fiscal.

1.5 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO

La clínica se encuentra ubicada en la calle de primaveras No. 48 Parque Residencial Coacalco, Coacalco estado de México.

La clínica tiene una superficie de 23.98 mts² y se encuentra dividida de la siguiente forma:

1. Sala de espera	4.38 mts ²
2. Consultorio	4.66 mts ²
3. Oficina	2.2 mts ²
4. Laboratorio	1.98 mts ²
5. Quirófano	3.33 mts ²
6. Hospitalización	1.57 mts ²
7. Estética	4.11 mts ²
8. Baño	2.17 mts ²

Cuenta con una fachada color blanco y una cortina de metal del mismo color. En la entrada encontramos un cancel de madera con vidrios transparentes y una puerta corrediza que da acceso a la sala de espera, posteriormente se encuentra el consultorio y la oficina divididos del área de espera por una pared de triplay con puerta corrediza, enseguida se encuentra el área de laboratorio, hospitalización y quirófano separados de igual forma por una pared de triplay. Finalmente encontramos el baño y a un costado de éste la estética.

Cada una de éstas áreas cuenta con el siguiente mobiliario:

Sala de espera: 2 vitrinas para exhibición de accesorios

Sillas

Exhibidor de alimento

Consultorio: Mesa de exploración.

2 vitrinas

Refrigerador

1 lámpara de chicote

1 porta suero

Quirófano: Mesa de cirugía

Mesa mayo

Mesa Pasteur

Horno esterilizador

Hospitalización: 1 jaula grande

2 jaulas medianas

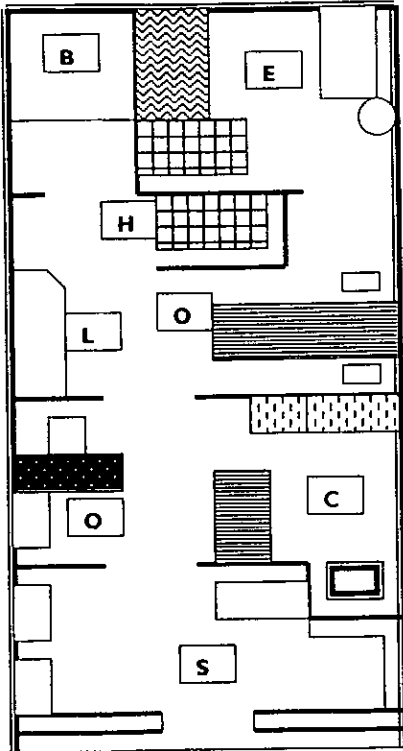
1 jaula chica

Estética: Mesa de estética con piso antiderrapante

Tina para baño de acero inoxidable

Jaulas

PLANO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA CLINICA VETERINARIA



S= SALA DE ESPERA
 2 SILLAS
 VITRINA
 MOSTRADOR DE ALIMENTOS

O= OFICINA
 ESCRITORIO
 SILLA
 SILLON

C= CONSULTORIO
 MESA DE EXPLORACIÓN
 VITRINA GRANDE
 VITRINA CHICA
 REFRIGERADOR

Q= QUIRÓFANO
 MESA DE CIRUGÍA
 MESA PASTEUR
 MESA DE MAYO

L= LABORATORIO
 MESA DE LABORATORIO

E= ESTETICA CANINA
 MESA DE ESTETICA
 TINA DE BAÑO
 JAULAS

H= ZONA DE HOSPITALIZACION
 JAULAS

B= BAÑO Y BODEGA
 MUEBLES DE BAÑO
 TAPANCO PARA BODEGA

2. ANALISIS SITUACIONAL.

2.1 ENTORNO EXTERNO

El territorio de Coacalco ocupa 35.5 kilómetros cuadrados y por su ubicación en el ámbito regional, forma parte de la subregión 111.2 industrial, comercial, conurbada.

El territorio municipal se distribuye en seis divisiones por zonas, como se muestra en la relación siguiente:

- Primera división (zona sur)
- Segunda división (zona centro este)
- Tercera división (zona centro)
- Cuarta división (zona noreste)
- Quinta división (zona sur)
- Sexta división (zona poniente)

Estas zonas tienen como puntos de operación a Villa de las Flores, Colonia San Rafael y Parque Residencial Coacalco.

El municipio sustenta su desarrollo principalmente en el comercio y los servicios, en donde su crecimiento ha sido fuerte y continuo, por lo que sigue en aumento, encontrándose la siguiente infraestructura:

EQUIPAMIENTO	EXISTENTE
Mercados públicos	7
Tianguis	41
Centros comerciales	6
Comercio semifijo	55
Tiendas conasupo	6
Lecherías sociales	10
Rastro mecanizado	1
Otros	5119
Total	5245

El nivel socioeconómico de la población del municipio se caracteriza por no ser homogéneo, ya que cuenta con zonas moderadamente marginadas coexistiendo con áreas de tipo residencial medio, en donde sus habitantes gozan de ciertas libertades producto de su bienestar económico, sin embargo, los antecedentes culturales de este sector son tan diversos que resulta difícil establecer una característica común para ellos además de sus posibilidades económicas, pues dentro de estas comunidades encontramos desde ejecutivos medios de empresas, quienes ostentan un nivel cultural y académico aceptable, hasta obreros calificados quienes debido a su estabilidad laboral y esfuerzo han alcanzado un buen nivel de vida para su familia y son quienes representan el mayor reto en cuanto a fomentar una cultura de respeto y cuidado por sus mascotas. Del mismo modo encontramos en la población del municipio a pequeños y medianos empresarios, comerciantes y en algunos casos aislados agricultores y ganaderos.

La clínica se localizará en la primera sección del fraccionamiento Parque Residencial Coacalco, considerado dentro del rango de residencial medio. En colindancia con la clínica encontramos un café internet, una tienda de abarrotes, dos papelerías, una fuente de sodas, una universidad, una primaria – secundaria, una distribuidora de aluminio y una plaza comercial.

Dentro del área específica de la clínica, encontramos cuatro consultorios veterinarios, una estética canina, un acuario y una tienda de mascotas con acuario.

En esta zona, los animales preferidos por la población como mascotas son: perros, gatos, hurones y aves de ornato.

Las proyecciones, de acuerdo al último censo realizado en el municipio, se contempla que al finalizar este año, se contará con una población de 506073 habitantes, lo que representa para mi área de trabajo, un mercado potencial de 45198 perros, un mercado disponible de 2259 perros y un mercado meta de 451 perros.

2.2 IDENTIFICACION DE PROBLEMAS Y OPORTUNIDADES.

a) MERCADO.

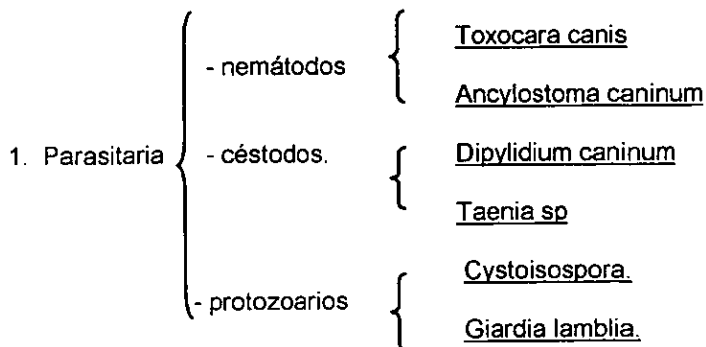
PROBLEMAS	ACCIONES A DESARROLLAR
<ul style="list-style-type: none"> • El número de consultorios veterinarios ya existentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar una serie de acciones lo suficientemente agresivas, para obtener una posición en el mercado.
<ul style="list-style-type: none"> • La antigüedad de estos consultorios en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar un servicio diversificado con técnicas y avances actuales en prevención y tratamiento de enfermedades. • Crear la percepción de un mejor servicio, ganado una mejor posición en el mercado.
<ul style="list-style-type: none"> • El desconocimiento de la sociedad con respecto al cuidado requerido por sus mascotas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar al cliente sobre el cuidado requerido por sus mascotas así como orientarle en cuánto al tipo de mascota a adquirir de acuerdo a sus necesidades .
<ul style="list-style-type: none"> • La competencia desleal que abarata el precio de los servicios que ofrecen. • Usurpación de actividades profesionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formar junto con mis competidores un bloque organizado que tienda a combatir a la competencia desleal y de ser posible acabarla, así como contra los usurpadores de nuestra actividad profesional, a través del establecimiento de canales de comunicación con nuestro público objetivo para informar y concientizar a éstos acerca del daño que representa para nuestra profesión y para ellos como consumidores el fomentar este tipo de conductas.

OPORTUNIDADES	ACCIONES A DESARROLLAR
• Crecimiento de la población.	• Incidir en un mercado más amplio, ampliar la cartera de clientes.
• Colonias nuevas y próximas a poblarse.	• Ampliar el mercado y llevar a cabo promociones en estas colonias nuevas ofreciendo mis servicios.
• Ubicación del local	• Aprovechar el fácil acceso, ahorrando en gastos de publicidad.
• Nivel socio-económico del municipio. (clase media)	• Ofrecer precios competitivos.
• Necesidad del cliente de tener una mascota como compañía.	• Orientar al cliente sobre el tipo de mascota a adquirir de acuerdo a su forma de vida.

b) PROFESIONALES.

Los problemas médicos que se presentan con mayor frecuencia en el municipio de Coacalco, son principalmente de tipo gastroentérico y dermatológicos

Los problemas gastroentéricos tienen principalmente la siguiente etiología:



2. Bacteriana {
- Salmonella tiphymurium.
- Salmonella anatum.

3. Viral {
- Moquillo
- Parvovirus

4. Mecánicos {
- Cuerpos extraños
- Cambios de alimentación

Las dermatopatías que se presentan comunmente en esta zona son:

1. Sarna {
- Demodex canis
- Sarcoptes scabiei

2. Micosis superficiales. {
- Microsporum canis
- Trichophyton methagraphytes

3. Pioderma {
- Staphylococcus intermedius
- Staphylococcus coagulasa

4. Dermatitis Alergicas {
- Dermatitis por alergia al piquete de pulga.
- Dermatitis atópica.
- Dermatitis alérgica
- Hipersensibilidad alimentaria.

NEMÁTODOS INTESTINALES

ETIOLOGÍA	<u>Toxocara canis</u> y <u>toxascaris leonina</u> .	<u>Ancylostoma caninum</u> .
LOCALIZACIÓN	Adulto en intestino delgado.	Intestino delgado.
HUESPEDES	Hospedador definitivo: perro y gato. H. Paraténico: roedores, cerdo, rumiantes. H. Accidental: humano (síndrome de larva migrans visceral y su variante ocular).	H. definitivo: perros y otros carnívoros relacionados evolutivamente con el perro. H. Paraténico: roedores, H. Accidental: Humano (síndrome de larva migrans cutánea).
TRANSMISIÓN	Migración transplacentaria, transmamaria, ingestión de huevos infestantes, ingestión de vísceras o carne de los hospedadores paraténicos.	Transplacentaria, transmamaria, ingestión de larvas infestantes (L3), penetración de piel intacta.
EPIDEMIOLOGÍA	Es una parasitosis ampliamente difundida en nuestro país y en el mundo. Presencia de heces que contaminan el ambiente, ingestión de alimentos de origen animal mal cocidos.	Son nemátodos ampliamente difundidos en la naturaleza, Existe una gran influencia de los factores ambientales que favorecen o desfavorecen el desarrollo de las formas infectantes, como es la humedad.
SIGNOLOGÍA	Por lo general tiene un curso crónico y eventualmente se agudiza llegando a causar la muerte. En cachorros normalmente se encuentra baja de peso, vientre abultado, diarrea con moco.	Cuadros de enteritis hemorrágica muy severa y mortal, en muchos casos, o en su forma crónica se asocia con el desarrollo de cuadros de anemia que afecta el desarrollo del perro. A nivel cutáneo: dermatitis en cojinetes plantares y espacios interdigitales.

CESTODOSIS

ETIOLOGÍA	<u>Dipylidium caninum.</u>	<u>Taenia taeniaformis, T. pisiformis, T. hydatigena.</u> T.
LOCALIZACIÓN	Intestino delgado	Intestino delgado.
HUESPEDES	Hospedador definitivo: perro, gato y otros animales. H. Intermediario: pulga.	Hospedador definitivo: perro, gato y otros animales. H. Intermediario: roedores, conejos, ardillas, animales de pezuña hendida.
TRANSMISIÓN	Ingestión del hospedador intermediario con el cisticercoide.	Ingestión del hospedador intermediario.
EPIDEMIOLOGÍA	Enfermedad ampliamente distribuida en el mundo, se presenta en perros jóvenes y adultos.	Es más común en perros adultos que en jóvenes.
SIGNOLOGÍA	Se presenta en forma crónica afectando el estado nutricional, desarrollo y aspecto de los animales.	Afecta el desarrollo y aspecto de los animales jóvenes, puede haber diarrea, mientras que en los animales adultos produce adelgazamiento.

PROTOZOARIOS

ETIOLOGÍA	<u>Cystoisospora</u>	<u>Giardia lamblia</u>
LOCALIZACIÓN	Intracelular en intestino delgado.	Intestino delgado.
HUESPEDES	Perros y gatos.	Diferentes especies por lo que representa una zoonosis potencial.
TRANSMISIÓN	Oral por ingestión de ooquiste maduro.	Ingestión de agua y alimento contaminado con quistes maduros.
EPIDEMIOLOGÍA	Está ampliamente difundida entre las poblaciones de animales y son reconocidas por ser muy rebeldes a los tratamientos.	Ampliamente diseminada en la naturaleza.
SIGNOLOGÍA	Diarrea con moco, en algunas ocasiones con sangre, deshidratación y en su forma subclínica produce retraso en el crecimiento.	Cursa con un cuadro diarreico con heces muy líquidas y con moco abundante produciendo una rápida deshidratación.

GASTROENTERITIS DE ORIGEN BACTERIANO

ETIOLOGIA	<u>Salmonella typhimurium</u> y <u>Salmonella anatum</u> .
TRANSMISIÓN	Vía oral, al cazar animales infectados, alimento contaminado sin adecuada cocción.
SIGNOLOGÍA	Fiebre, anorexia, malestar, emesis, dolor abdominal, baja de peso, deshidratación, o signos que afectan sistema nervioso central cuando se presenta bacteriemia o endotoxemia.
DIAGNÓSTICO	Serología, aislamiento y muestras para cultivo.

GASTROENTERITIS VIRAL

ETIOLOGIA	Parvovirus canino, virus ADN de un solo cordón sin cubierta.	Moquillo, Paramixovirus ARN de un solo cordón y con cubierta.
TRANSMISIÓN	Vía fecal-bucal	Por inhalación
SIGNOLOGÍA	Vómito, diarrea, letargia, depresión, anorexia, fiebre, en animales jóvenes la enfermedad es aguda presentándose miocarditis, muerte en casos graves en cachorros y razas altamente susceptibles.	Puede presentarse como un cuadro entérico, respiratorio y/o nervioso.
DIAGNÓSTICO	Detección del antígeno en heces. Ensayo con enzima ligada a un inmunoabsorbente (ELISA).	Inmunofluorescencia.

INFECCIONES PARASITARIAS DE LA PIEL

DEMODICITIS O SARNA DEMODÉSICA.	
ETIOLOGIA	Es una dermatitis parasitaria de perros y gatos, causada por <i>Demodex canis</i> .
TRANSMISION	De madre a cachorro en el momento o después del parto (los tres primeros días) y al amamantarlos.
SIGNOS	Existen dos tipos de enfermedad: Demodicitis localizada: Comienza con una alopecia aguda o gradual con asiento facial y/o en las extremidades delanteras principalmente pueden ser inflamatoria y pruríticas o no en el 90% de los casos es autolimitante. Demodicitis generalizada: Se presenta en áreas extensa del cuerpo, principalmente en la cabeza y los miembros observandose zonas alopécicas, eritematosas hiperqueratosis, acantosis, seborrea y comedones.
DIAGNOSTICO	Raspado profundo de piel (pelliscamiento del área de raspado).

SARNA SARCÓPTICA

ETIOLOGIA	Es una infección tegumentaria transmisible, ocasionada por <i>Sarcoptes scabiei</i> var. <i>Canis</i>
TRANSMISION	Se transmite fácilmente por contacto directo al persona y perros afectando a todas las razas sexos y edades.
SIGNOS	El patrón de distribución comprende la porción ventral del abdomen, tórax y patas (codos), las orejas son las más afectadas. Las lesiones típicas son: Zonas alopecicas, costras amarillentas espesas y erupciones pruriginosas. Adenopatía generalizada
DIAGNOSTICO	Raspado profundo de piel.

DERMATOFITISIS

CONCEPTO	Es una infección de tejidos queratinizados, en general ocasionada por una de tres especies de dermatofitos.
ETIOLOGIA	<i>Microsporum canis</i> . Provoca el 98% de las dermatofitosis en gatos y del 60 al 70% en perros. Es un hongo zoofílico. Los gatos y los perros son hospederos naturales. <i>Microsporum gypseum</i> . Causa del 20 al 24% de las dermatofitosis en perro y es raro en gatos. Es un hongo geofílico. <i>Trichophyton methagraphytes</i> . Causa del 6 al 10%de las infecciones en perros y es rara en el gato. Es un hongo zoofílico y los roedores se consideran reservorios
SIGNOLOGIA	La lesión clásica es un parche circular de rápido crecimiento, alopecico con una erupción papular en la periferia y pelo de nuevo crecimiento en el centro. Las lesiones se localizan frecuentemente en la cara, orejas y patas, pueden ser locales multifocales o generalizadas además de simétricas o asimétricas.
TRANSMISION	El estatus inmunológico determina la susceptibilidad, así los animales jóvenes están predispuestos.
DIGNOSTICO	Lámpara wood, preparación de pelo con KOH al 10% para observación directa al microscopio, cultivo, biopsia de piel

INFECCIONES BACTERIANAS DE LA PIEL (PIDERMAS).

PIODERMA DE SUPERFICIE	
CONCEPTO	Son colonizaciones bacterianas que solo afecta al estrato córneo (Dermatitis aguda húmeda y dermatitis de los pliegues o intertrigo).
ETIOLOGIA	Auto-traumatismo a la piel. Los pliegues profundos de la piel.
SIGNOLOGIA	Generalmente es una sola lesión alopecica circunscrita, húmeda, eritematosa, engrosada y erosiva. Pliegues de la piel: hay inflamación exudado liguero mal olor, escoriación, alopecia y eritema.
DIAGNOSTICO	Dermatitis aguda húmeda: historia clínica y examen físico. Pliegues de la piel: Por medio de una inspección cuidadosa.

PIODERMA SUPERFICIAL	
CONCEPTO	Es una invasión bacteriana a epidermis que se puede manifestar por si sola en una de dos maneras. La bacteria puede penetrar el estrato córneo con la formación subsecuente de pústulas (impétigo). En la segunda, las bacterias pueden invadir la apertura de un folículo piloso ocasionando inflamación (foliculitis).
ETIOLOGÍA	<i>Staphylococcus coagulasa</i> , <i>S. intermedius</i> . Impétigo: perros jóvenes, mala nutrición, ambiente sucio y una infección de endoparásitos o ectoparásitos. Foliculitis: Es un problema primario inducido por estafilococos, sin embargo es mucho más común la foliculitis secundaria a otra enfermedad.
SIGNOLOGÍA	Impétigo: Pústulas en región inguinal y abdominal ventral, eritema y generalmente no hay prurito. Foliculitis: Pústulas en región inguinal, abdominal, están orientadas alrededor del folículo piloso, hay costras y collarettes epidemales.
DIAGNÓSTICO	Historia clínica, examen físico, citológico y raspados de piel.

PIODERMA PROFUNDO

CONCEPTO	Es una infección bacteriana de la piel que se extiende más allá de la epidermis hacia la dermis y ocasionalmente tejido subcutáneo (furunculosis y celulitis).
ETIOLOGIA	<i>Staphylococcus intermedius</i> y <i>Staphylococcus coagulasa</i> . Rra vez es un proceso primario y está invariablemente relacionado a otros problemas subyacentes.
SIGNOLOGIA	Empieza como una foliculitis, cuando se desarrolla furunculosis y foliculitis profunda hay pápulas y pústulas grandes y nodulares a la palpación, exudado, costras, fístulas y bullas hemorrágicas así como lesiones dolorosas y pruríticas.
DIAGNOSTICO	Historia clínica, examen físico, examen citológico.

DERMATITIS ALERGICAS.

ALERGIA AL PIQUETE DE PULGA.

CONCEPTO	Es una reacción de hipersensibilidad a uno o más componentes de la saliva de la pulga
ETIOLOGIA	Ctenocephalides felis y menos frecuente Ctenocephalides canis
SIGNOLOGIA	El prurito es el signo clínico principal observado. Lesiones: Inflamación crónica, alopecia, pelo roto, seco, descamación, hiperpigmentación y liquenificación. Puede desarrollarse pioderma superficial o profunda.
DIAGNOSTICO	Historia clínica, examen físico y respuesta a la terapéutica.

ATOPIA

CONCEPTO	Es causada por la tendencia hereditaria para desarrollar anticuerpos IgE a los alérgenos ambientales.
ETIOLOGIA	Se describe clásicamente como una reacción de hipersensibilidad tipo I mediada por IgE.
SIGNOLOGIA	Prurito es el signo característico. Se ha establecido que el círculo comezón-rascado-comezón conduce a un auto-traumatismo ocasionando eritema, alopecia, edema, liquenificación e hiperpigmentación. Otros signos son: otitis externa, pioderma y dermatitis seborreica.
DIAGNOSTICO	Historia clínica, signos clínicos.

DERMATITIS IRRITATIVA POR CONTACTO

CONCEPTO	Es una reacción inflamatoria causada por el contacto con una sustancia que actúa en forma directa, lesionándola. La enfermedad se divide en dos formas: Dermatitis por contacto irritativo primario o hipersensibilidad por contacto.
ETIOLOGIA	Una amplia gama de posibles agentes se consideran como canales entre los cuales están: jabones detergentes, insecticidas, ácidos y álcalis fuertes así como los collares antipulgas.
SIGNOS	Las lesiones se desarrollan en puntos en los cuales no hay crecimiento de pelo. Estas lesiones se pueden observar en abdomen, pecho, ingles, porción medial de los miembros, párpado, axilas y espacios interdigitales. Es posible observar pioderma y ulceraciones.
DIAGNOSTICO	Historia clínica

HIPERSENSIBILIDAD ALIMENTARIA

CONCEPTO	Son síntomas inducidos por la ingestión de alimentos en los que hay reacciones inmunológicas demostrables o altamente sospechosas.
ETIOLOGIA	Los contaminantes del alimento como las bacterias patógenas, toxinas y aditivos del alimento. Los alérgenos de la dieta sospechosos o confirmados incluyen: carne de res, cerdo, pollo, caballo, leche de vaca, trigo, avena, etc.
SIGNOS	Prurito, pápulas, eritema, collarettes epidérmicos, seborrea y otitis externa. En gatos prurito generalizado, urticaria y eritema. Puede haber signos intestinales y neurológicos.
DIGNOSTICO	Falta de respuesta a fármacos esteroidales y progestacionales en gatos.

SOLUCIONES.

Al existir una alta incidencia de problemas gastroentéricos en la zona, se puede establecer un programa de medicina preventiva adecuado; iniciando con exámenes coproparasitológicos que me permita establecer si el cachorro está o no parasitado, así como determinar el tipo de parásito o parásitos que tiene, proporcionando de esta forma el tratamiento más adecuado, con la finalidad de evitar resistencia al desparasitante. Las técnicas a utilizar en los exámenes coproparasitológicos son técnicas cualitativas como:

1. Macroscópica directa,
2. Microscópica directa,
3. Técnica de flotación (solución saturada de cloruro de sodio y solución azucarada).

El tratamiento de elección a utilizar de acuerdo al tipo de parásito observado es el siguiente:

PARÁSITO	MEDICAMENTO	DÓSIS
Ancylostoma Toxocara	Ivermectina Disofenol	.05 mg/kg 10 mg/kg.
Dipylidium Taenia	Prazicuantel pomoato de pirantel / Niclosamida y Oxibendazol.	5 mg/kg. N = 12 mg/kg. O = 22.5 mg/kg.
Coccidia Giardia	Sulfas con trimetoprim Febendazol Metronidazol	15 mg/kg 50 mg/kg 15 mg/kg

Posteriormente se realizará otro examen fecal para confirmar si el animal quedó libre de parásitos o si requiere otro refuerzo.

Por otra parte, debido a la frecuencia con que se presenta la enfermedad de Moquillo y parvovirus y al tipo de razas que predominan en la zona como son :Rottweiler, Cobrador dorado, Cobrador de labrador, Pastor alemán entre otros y tomando en cuenta que son razas muy susceptibles a éstos dos virus es necesario implementar un calendario de vacunación donde estimulemos más la respuesta inmunológica de éstos perros, quedando de la siguiente forma:

SEMANAS	VACUNA
7 – 8	Vacuna cuádruple (Moquillo, Adenovirus 2, Parvovirus, Parainfluenza).
9 – 10	Refuerzo vacuna cuádruple (mismos antígenos)
11 – 12	Vacuna séxtuple (Moquillo, Adenovirus 2, Parvovirus, Parainfluenza, Leptospira)
13 – 14	Refuerzo vacuna séxtuple (mismos antígenos)
15 - 16	Vacuna antirábica.

De esta manera estamos inmunizando cuatro veces contra parvovirus y moquillo, dando una protección más prolongada para estas razas (Rottweiler y Pastor alemán).

En las infecciones bacterianas, así como en las diarreas osmóticas es necesario hacer recomendaciones al propietario en cuanto a los hábitos de alimentación de su mascota el evitar cambios bruscos de alimentación, tipo de alimento más adecuado para la mascota, así como informarle sobre las precauciones que debe tomar para evitar accidentes, tales como ingesta de objetos extraños, basura, alimento en descomposición, excremento, tóxicos, etcétera.

Los problemas dermatológicos son otra oportunidad que me permiten especializarme en esta área de la medicina, con la finalidad de otorgar a mis clientes prospecto un mejor servicio, ofreciéndole las diversas técnicas de diagnóstico y tratamiento para resolver el problema que aqueja a su mascota.

La alta densidad de población de animales domésticos y que en su mayoría no tienen un límite restrictivo para permanecer dentro de su hogar, genera riesgos como agresiones (peleas y ataques), atropellamientos y envenenamientos entre otros; que se suscitan inesperadamente lo que implica el ofrecer servicios de medicina de urgencia las veinticuatro horas del día favoreciendo así la captación de más clientes, aumentando así mi participación en el mercado.

2.3 ENTORNO INTERNO

PRODUCTO.

La clínica contará con los siguientes servicios:

- Consulta.
- Medicina preventiva,
- Cirugía general,
- Laboratorio clínico,
- Servicio de emergencia,
- Servicio de farmacia,
- Estética canina.

Todo esto en un entorno de profesionalismo, cordialidad y buena imagen para la satisfacción y beneficio de mis clientes objetivo.

PRECIO.

El costo de mis servicios variará de acuerdo al grado de dificultad que represente la prestación de éste, y se establecerá en base a las características socio – económicas de la zona, los precios de la competencia y las necesidades de cobertura de mis gastos de operación.

PLAZA

El servicio se prestará normalmente a través del desplazamiento de los usuarios del mismo hasta la clínica, salvo algunos servicios de emergencia y la consulta domiciliaria.

PROMOCION.

Esta se llevará a cabo de la siguiente forma:

- ❖ Volanteo casa por casa y en los negocios de la zona.
- ❖ Descuentos en servicios de paquetes integrados,
- ❖ Ofrecer al público esterilizaciones a bajo costo,
- ❖ Anuncios en prensa local,
- ❖ Incorporación a las asociaciones de comerciantes y profesionales de la localidad,
- ❖ Manteado en las principales avenidas de la zona,
- ❖ Estableciendo contacto con la comunidad a través de giras didáctico – publicitarias, por los distintos colegios y escuelas de la zona, y
- ❖ Asegurar y mantener mi presencia dentro de las preferencias de los consumidores de servicios veterinarios.

2.4 IDENTIFICACIÓN DE FUERZAS Y AREAS DE MEJORA

FUERZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crecimiento ▪ Formar parte de asociaciones de Médicos Veterinarios. ▪ Amplia gama de servicios ▪ Bajo precio de renta del local ▪ Bajo costo de inversión. ▪ Buena ubicación. ▪ Imagen agradable. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidad de captar más clientes, mejor servicio. ▪ Otorga presencia en el mercado, reconocimiento y fuerza de grupo. ▪ Satisfacer las distintas necesidades del cliente. ▪ Reducir costos y gastos de operación. ▪ Recuperación en poco tiempo de ésta. ▪ Fácil localización. ▪ Ofrecer al cliente un entorno amigable y confortable.

AREAS DE MEJORA	ALTERNATIVAS
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Falta de equipo. ◆ Gastos de renta, mantenimiento, contabilidad, etc. ◆ Falta manejar especialidades. ◆ Falta de personal para el área de peluquería. ◆ Saturación de líneas telefónicas en la zona. ◆ Falta de instrumental de ortopedia. ◆ Falta de servicio de laboratorio clínico. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Adquisición del equipo necesario. (R.X, anestesia inhalada, etc.), contratar el servicio de rayos x con un proveedor externo hasta adquirir equipo propio. ◆ Establecer controles administrativos para adquirir en el futuro un local propio. ◆ Cursar las especialidades más importantes. ◆ Manejarlo personalmente hasta obtener las condiciones necesarias para contratar un peluquero. ◆ Utilizar sistemas alternativos de comunicación vgr. Radio localizador, telefonía celular, etc. ◆ Adquisición del mismo en el corto plazo. ◆ Utilizar un servicio externo, hasta montar un laboratorio propio.

3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS.

OBJETIVO 1 Ejercer la Medicina Veterinaria de manera profesional y ética, brindando un servicio de calidad a mi público objetivo.

ESTRATEGIAS.

1.1 Mantener como premisa la actualización constante a través de:

PLAN DE ACCION

1.1.1 Suscripción a revistas especializadas.

1.1.2 Formar parte de asociaciones de Médicos Veterinarios de la zona.

1.1.3 Asistir a los cursos de especialización ofrecidos por las distintas instancias del ramo vgr, asociaciones.

1.1.4 Cursar la especialización ofrecida por mi universidad u otras.

1.1.5 Obtener el grado de maestría.

OBJETIVO 2 Establecer y posicionar la clínica a nivel local y regional.

ESTRATEGIAS.

2.1 Iniciar un plan mercadotécnico que me dé a conocer en la comunidad y en la región.

PLAN DE ACCION

2.1.1 Establecer un sistema de manteado rotativo por las principales avenidas.

2.1.2 Realizar volanteo periódico en la zona.

2.1.3 Iniciar los contactos con las asociaciones profesionistas y comerciales de la zona
vgr cámara de comercio local.

2.1.4 Realizar platicas y promociones en las escuelas y clubes de la zona.

2.1.5 Adhesión y apoyo a las campañas gubernamentales de vacunación y esterilización.

2.1.6 Establecer una presencia activa y continua en la comunidad a través del apoyo y soporte, actividades sociales caritativas y cívicas.

2.1.7 Reforzar la presencia de la clínica en los usuarios del servicio y acercamiento de clientes potenciales a través de la difusión de los medios locales por ejemplo, prensa y radio local.

OBJETIVO 3 Obtener estabilidad financiera a mediano plazo contando con las bases para un sólido crecimiento en el largo plazo.

ESTRATEGIAS.

- 3.1 Establecer cuotas competitivas con respecto a la competencia evitando sacrificios a mis costos de operación.
- 3.2 Establecer controles contables y administrativos que me permitan regular eficientemente mi operación.
- 3.3 Establecer un sistema de control y rotación de inventario.

PLAN DE ACCION

- 3.3.1 Mantener bajos los niveles de stock para no incurrir en pérdidas por inventario.
- 3.3.2 Establecer un sano flujo de efectivo y manejo de bancos.
- 3.3.3 Establecer un programa de control presupuestal, y ajustar mi operación estrictamente a éste.
- 3.3.4 Acorde al control presupuestal, establecer un fondo de contingencias partiendo de los excedentes de operación de cada ejercicio mensual.

OBJETIVO 4 Consolidar y crecer el consultorio, para en consecuencia desarrollar una clínica con todos sus servicios y retribuir a la comunidad a través del desarrollo de programas de apoyo a usuarios con menor capacidad económica.

ESTRATEGIAS.

- 4.1 Apegarme estrictamente a los controles administrativos y financieros lo suficientemente sanas para iniciar el crecimiento continuo y estable.

OBJETIVO 5 Desarrollar, integrar y aplicar las políticas, normas y procedimientos de operación que me permitan alcanzar los objetivos anteriores.

ESTRATEGIAS.

- 5.1 Establecer normas y políticas coherentes que permitan formar una buena imagen ante el público objetivo.
- 5.2 Establecer los manuales de procedimientos que sientan las bases de operación y la facilitará durante su crecimiento y consolidación.

PLAN DE ACCION

- 5.2.1. Obtener la asesoría de profesionales en el área, para desarrollar los manuales de organización y procedimientos.
- 5.2.2. Asesorarme en la formulación de las políticas y normas.
- 5.2.3. Capacitarme en las aplicaciones administrativas que conlleva mi ejercicio profesional.

4. ESTADO DE RESULTADOS

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
VENTAS NETAS	10,010.00	11,690.00	12,460.00	13,230.00	13,200.00	15,750.00	16,030.00	11,160.00	8,410.00	14,980.00	14,060.00	18,040.00	169,020.00
COSTOS DIRECTOS	2,463.00	2,747.00	2,878.00	3,127.00	3,150.00	3,846.00	3,646.00	2,641.00	2,056.00	3,573.00	4,720.00	4,279.00	39,126.00
UTILIDAD BRUTA	7,547.00	8,943.00	9,582.00	10,103.00	10,050.00	11,904.00	12,384.00	8,519.00	6,354.00	11,407.00	9,340.00	13,761.00	119,894.00
GASTOS ADMVOS.	8,000.00	6,090.00	6,090.00	8,762.00	6,090.00	6,090.00	8,090.00	6,090.00	6,090.00	6,090.00	6,090.00	6,090.00	79,662.00
UTILIDAD NETA	453.00	2,853.00	3,492.00	1,341.00	3,960.00	5,814.00	4,294.00	2,429.00	264.00	5,317.00	3,250.00	7,871.00	40,232.00
% SOBRE VENTA	-4.53%	24.41%	28.03%	10.14%	30.00%	36.91%	26.79%	21.77%	3.14%	35.49%	23.12%	42.52%	26.30%

5. CONCLUSIONES

El inicio de la vida profesional, sin importar su especialidad, representa un cúmulo de retos a vencer, sobre todo si se trata de iniciarse como profesional independiente, pues al enfrentarnos al trata cotidiano con nuestro entorno, nos damos cuenta que el éxito profesional no depende solo del entrenamiento profesional en nuestra especialidad, sino de una serie de variables que no solo debemos conocer, sino aplicarlas en cada momento de nuestro ejercicio, ya que de nada sirve tener sólidos conocimientos de la especialidad que cursamos, si desconocemos como forjar una imagen atractiva ante nuestro público objetivo, o si desconocemos como aprovechar y aplicar los recursos con que contamos y como acrecentarlos.

Es así, que al iniciar la práctica profesional de manera independiente, tenemos que convertirnos en profesionales multidisciplinarios capaces de no sólo atender a nuestra especialidad, sino atender todas y cada una de las áreas que se crean motivo de nuestro funcionamiento y que en general llamaremos administración.

Durante el desarrollo del presente trabajo me di cuenta de la importancia que representa para mi ejercicio como profesional independiente el conocimiento de mi entorno socio-económico y su aprovechamiento para mi beneficio profesional, así como el conocimiento de las herramientas de la mercadotecnia y la administración para alcanzar un desarrollo óptimo del centro de trabajo que estoy creando, así como un adecuado manejo y aprovechamiento de los recursos y los que generaré a través de mi diario desempeño profesional.

De acuerdo a las cifras arrojadas por las proyecciones estimadas, se espera iniciar el primer mes del ejercicio fiscal con una perdida de \$453.00 que se recuperará a lo largo del ejercicio fiscal, generando utilidades que permitan garantizar el buen funcionamiento de la clínica y permitiendo su permanencia en el mercado.

BIBLIOGRAFIA

Bichard, J.S. Sherding, G.R. . "Manual Clínico de pequeñas especies". Mc Graw Hill interamericana. 1994.

Brizio, C. E.; Tamariz, M.A.; Pineda, B.F.; Nolasco, L.: "Dermatología clínica en perros y gatos". Memorias de dermatología, Asociación Mexicana de Médicos Veterinarios especialistas en pequeñas especies (A.M.M.V.E.P.E.), México. 1998.

"La practica redituable". 1997. Purina Vepe . 19: (3) 1-6.

Rangel, Q.M. y Martínez, L.P.: "gastroenteritis en el perro y gato". Memorias del simposio de gastroenterología en perros y gatos, Asociaciones y colegios de médicos veterinarios, México. 1998.

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**